

Programma van Eisen

Behorende bij de Europese openbare aanbesteding 'Schoonmaakdienstverlening en glasbewassing

Algemeen	
Nr.	Eis
1.	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente gepubliceerde versie van: • De Arbeidsomstandighedenwet; • Het Arboconvenant schoonmaak- en glazenwassersbranche; • De CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.
2.	Tijdens de looptijd van het Overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen, de Opdrachtnemer dient hier flexibel in op te treden. De Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van deze Overeenkomst. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de Overeenkomst wordt dit door de Opdrachtgever minimaal zes (6) weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Hierdoor wordt de Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de Opdrachtgever. Mutaties in het gebouw of programma kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Opdrachtnemer. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen prestatienormen en tarieven. De Opdrachtnemer ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder ook gerekend e-mail). Per kwartaal ontvangt de Opdrachtnemer een financieel overzicht van alle mutaties van de Opdrachtgever. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Opdrachtnemer een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Deze mutatieprocedure heeft tot doel de Overeenkomst actueel te houden voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer hierin vereist.
3.	Bij het einde van deze Overeenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe Overeenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en draagt actief bij aan een goede implementatie.
Uitvoering van de opdracht	
4.	Twee weken voor einde van de Overeenkomstperiode met de huidige Opdrachtnemer zal een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke deskundige een zogenaamde nulmeting worden uitgevoerd. De bevindingen van deze partij zijn bindend. De Dienstverlening dient tot aan de overdracht volgens de eisen en voorwaarden te worden uitgevoerd en goedgekeurd. Als de kwaliteit aan het eind van de Overeenkomstperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld de herstelwerkzaamheden voor het einde van de Overeenkomstperiode uit te voeren. Als de herstelwerkzaamheden op de laatste dag van de Overeenkomstperiode nog niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van Opdrachtnemer, de herstelwerkzaamheden door de nieuwe schoonmaakpartij laten uitvoeren tegen het door hen aangeboden uurtarief.

5.	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) maanden na het ingaan van de Overeenkomst een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld en deze ter inzage en goedkeuring aan Opdrachtgever te verstrekken. Hierbij dienen o.a. alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen. Uiterlijk binnen twee weken na uitvoering dient een digitale versie te zijn aangeleverd aan de afdeling Facility Management van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden volgens de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.														
6.	Bij de Opdrachtgever wordt gedurende 255 dagen per jaar schoongemaakt. Locaties van de Opdrachtgever zijn gedurende een aantal dagen per jaar gesloten (wegens eventuele verplichte sluitingsdagen, feestdagen enz.). De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zullen deze data door de Opdrachtgever tijdig worden gecommuniceerd.														
7.	De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag zijn op dit moment als volgt: maandag tot en met vrijdag vanaf 07:00 uur tot 18:00 uur, tenzij anders overeengekomen. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.														
8.	Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden is opgenomen in het werkprogramma. De aanschaf en levering van de sanitaire benodigdheden (inclusief dames hygiëneboxen) zal door de gemeente Fryske Marren worden uitgevoerd.														
9.	Overeenkomstig het werkprogramma dient rest- en papierafval en overige afvalstromen te worden verzameld en na beëindiging van de schoonmaaktaak te worden gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.														
Resultaatprogramma															
10.	In het schoonmaakwerkprogramma resultaat Gemeente Fryske Marren 2026 (bijlage 2 bij deze opdracht) wordt een opsomming gegeven van reinheidseisen welke behaald dienen te worden direct na schoonmaak. Per ruimtecategorie zijn eisen bepaald.														
11.	De Opdrachtnemer dient na gunning een periodieke planning aan te leveren met daarop benoemt het periodiek vloeronderhoud en de glasbewassing.														
Ruimtestaat															
12.	De ruimtestaat is bijgevoegd in bijlage 3 calculatie-DFM-2027-01 op "tabblad ruimtestaat". De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen in gebouw(en).														
13.	De totaalprijs (excl. kosten periodiek vloeronderhoud en glasbewassing) is vastgesteld door de Opdrachtgever en geldt als minimumeis. De details staan beschreven in bijlage 3 calculatie-DFM-2027-01.														
14.	De Opdrachtnemer dient voor de calculatie uit te gaan van de bij dit bestek behorende ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Opdrachtgever opgegeven kengetallen.														
15.	De ruimtestaat bevat de volgende gegevens: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ruimtegegevens</th><th>Omschrijving</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Geb.</td><td>Gebouw</td></tr> <tr> <td>Verd.</td><td>Verdieping</td></tr> <tr> <td>Ruimtenr.</td><td>Ruimtenummer</td></tr> <tr> <td>Ruimte-omschrijving</td><td>Omschrijving/benaming van de ruimte</td></tr> <tr> <td>Ruimte-categorie</td><td>Bij welke categorie (VSR) behoort de ruimte</td></tr> <tr> <td>M2 vloer</td><td>Netto vloeroppervlakte in m²</td></tr> </tbody> </table>	Ruimtegegevens	Omschrijving	Geb.	Gebouw	Verd.	Verdieping	Ruimtenr.	Ruimtenummer	Ruimte-omschrijving	Omschrijving/benaming van de ruimte	Ruimte-categorie	Bij welke categorie (VSR) behoort de ruimte	M2 vloer	Netto vloeroppervlakte in m ²
Ruimtegegevens	Omschrijving														
Geb.	Gebouw														
Verd.	Verdieping														
Ruimtenr.	Ruimtenummer														
Ruimte-omschrijving	Omschrijving/benaming van de ruimte														
Ruimte-categorie	Bij welke categorie (VSR) behoort de ruimte														
M2 vloer	Netto vloeroppervlakte in m ²														

	Vloersoort	Omschrijving van de vloersoort															
	Freq.	Uitvoeringsfrequentie per jaar															
	Prestatie	Prestatienorm m² per uur.															
	Uren Ma-Vrij	Schoonmaaktijd in uren per jaar voor de basisbeurt van maandag t/m vrijdag															
	Bijzonderheden	Omschrijving van bijzonderheden															
16.	De ruimtestaat is voorzien van uitvoeringsfrequenties.																
	<table><tr><th>Frequentie per jaar</th><th>Omschrijving</th></tr><tr><td>255</td><td>dagelijks van maandag t/m vrijdag</td></tr><tr><td>156</td><td>3 x per week</td></tr><tr><td>104</td><td>2 x per week</td></tr><tr><td>52</td><td>1 x per week</td></tr><tr><td>12</td><td>1 x per maand (uitgezonderd de zomervakantie)</td></tr><tr><td>4</td><td>4 x per jaar</td></tr></table>	Frequentie per jaar	Omschrijving	255	dagelijks van maandag t/m vrijdag	156	3 x per week	104	2 x per week	52	1 x per week	12	1 x per maand (uitgezonderd de zomervakantie)	4	4 x per jaar		
Frequentie per jaar	Omschrijving																
255	dagelijks van maandag t/m vrijdag																
156	3 x per week																
104	2 x per week																
52	1 x per week																
12	1 x per maand (uitgezonderd de zomervakantie)																
4	4 x per jaar																
	De overige uitvoeringsfrequenties zijn in het calculatiemodel opgenomen.																
17.	De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende werkprogramma worden berekend aan de hand van prestatienormen. In de ruimtestaat wordt, door een deling van de m2 met de prestatienorm, het aantal schoonmaakuren per jaar gecalculeerd. Deze uren staan vermeld in de kolom “Uren Ma – Vrij”.																
18.	De jaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.																
19.	Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder ook gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker. De Opdrachtnemer dient de extra werkzaamheden te factureren pas na goedkeuring van de daartoe bevoegde medewerker.																
Prijzen, tarieven en facturatie																	
20.	Alle tarieven en prijzen zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van 1 januari 2027 en exclusief de verschuldigde btw.																
21.	Opdrachtnemer heeft het recht tijdens de looptijd van de Overeenkomst de prijs tussentijds aan te passen als en voor zover dit het gevolg is van een stijging van sociale lasten, cao- en/of andere verhogingen volgens wettelijke regelingen en verplichtingen. Deze wijzigingen zullen worden doorgevoerd vanaf het moment van ingang van de wijziging. Opdrachtnemer zal de tussentijdse prijswijziging als bedoeld in voorgaande alinea uiterlijk één maand van tevoren aankondigen aan de Opdrachtgever. Als Opdrachtgever uiterlijk binnen één week na verzending van deze aankondiging aangeeft de prijswijziging niet te accepteren, zullen beide partijen met elkaar in overleg treden om tot een nieuwe prijsafpraak te komen, en/of afspraken te maken over alternatieve producten en/of werkwijze.																
22.	De prijsverhogingen die worden overeengekomen, gelden voor een geheel boekjaar. Voor de Opdrachtgever geldt dat een boekjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.																
23.	Het is mogelijk dat de Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra																

	opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven volgens de calculatie.
Personeel	
24.	Indien van toepassing dient de opdrachtnemer na gunning de werkgelegenheidsclausule bij Overeenkomstwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij Overeenkomstwisseling het schoonmaakbedrijf, dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers over te nemen.
25.	De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.
26.	Volgens de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
27.	Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient de Opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de Opdrachtgever bekend te maken. Als de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar binnen drie (3) werkdagen kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer.
28.	Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakwerkzaamheden een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG) ter inzage aan te bieden aan de contactpersoon van Opdrachtgever voor iedere in te zetten medewerker van Opdrachtnemer. Dit geldt voor alle huidige en nieuw in te zetten medewerkers met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten.
29.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De Opdrachtnemer dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperiodes geldt dat de Opdrachtnemer kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd.
30.	Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevenden wordt de Opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling.
31.	Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locaties van de Opdrachtgever, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever.
32.	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat binnen twee (2) jaar na ingang van de Overeenkomst, 100% van de schoonmaakmedewerkers in het bezit is van een diploma "Basisopleiding Schoonmaken" of vergelijkbaar. De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van het Overeenkomst verplichtingen aan te gaan ten opzichte van de Opdrachtgever om het kennis- en vaardighedenniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.
33.	Aanwezigheidsregistratie: Als de ingezette uren afwijkt van de contractuele uitgangspunten (zie Bijlage beloftescan) wenst Opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. De Opdrachtnemer wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
34.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht een door de Opdrachtnemer verstrekte badge, met daarop de naam van de Opdrachtgever en de naam van de medewerker, zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de locaties te ontfangen.
35.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn representatief en zijn ook verplicht herkenbare, uniforme en

	schone bedrijfskleding, indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen, te dragen. Het dragen van caps en muzikspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor (nood)zakelijke doeleinden. Ook is het verboden beeld en geluidopnames te maken met mobiele telefoons e.d. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct de toegang tot de locaties te ontzeggen.
--	--

Communicatie

36.	De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. De uitvoerende medewerkers dienen de Nederlandse of Engelse taal te beheersen in woord, zodat zij opdrachten en aanwijzingen, van Opdrachtgever en/of gebruikers van de gebouwen, kunnen begrijpen. Mocht dit niet mogelijk zijn dient er een vertaalapp beschikbaar te zijn in het bezit van de betreffende medewerker. Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
-----	---

37.	De communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient van alle overlegvormen een schriftelijk (digitaal) verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen per mail aan te leveren aan de Opdrachtgever.
-----	---

Frequentie	Aanwezigen	Doel
4x per jaar	Facilitair medewerker van de gemeente en direct leidinggevende Opdrachtnemer	Bespreken managementrapportages (Q-gesprek)
Dagelijks, via logboek*	-	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie over de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dient gebruik gemaakt te worden van een logboek.

* In dit logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang, te worden vermeld. Het logboek dient dagelijks afgetekend te worden door een verantwoordelijke van de Opdrachtnemer. Ook als er geen op- of aanmerkingen zijn dient het logboek te worden geparafeerd te worden "voor gezien". De beschreven acties dienen direct opgepakt te worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. Een terugkoppeling dient zoveel mogelijk via het logboek plaats te vinden of door persoonlijk contact met de locatieverantwoordelijke. Als meldingen en/of verzoeken die door Opdrachtgever in de agenda worden gezet leiden tot additionele kosten, dan dient hier **vooraf** toestemming voor te worden gegeven door Opdrachtgever.

Voor het gemeentehuis op Herema State te Joure is een digitaal logboek voldoende. Op de overige locaties dient een fysiek logboek te liggen.

38.	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent de Opdrachtgever, gedurende de looptijd van het Overeenkomst, over de volgende managementinformatie te moeten kunnen beschikken. De Opdrachtnemer dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de Opdrachtgever te verstrekken.
	<u>Onderwerpen managementrapportage:</u> - Ingezette productie- en direct toezichten; - Mutaties in het personeelsbestand; - Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; - Uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van

	de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • Overzicht van de uitgevoerde extra opdrachten; • Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, % SROI en uitzendkrachten); • Uitslagen van procesmetingen (DKS) en kwaliteitsmetingen en de daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud; • (Eventuele) verbeterplannen (inclusief acties en meetbare doelstellingen); • Totaal financieel overzicht van het betreffende kwartaal, met uitsplitsing van de kosten voor de extra werkzaamheden en periodieke werkzaamheden. Op verzoek van Opdrachtgever en/of contractverantwoordelijke worden gedurende de Overeenkomst onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage.
39.	De Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Als aan deze procedurekosten zijn verbonden dient de Opdrachtnemer dit in de inschrijving te vermelden.
40.	De Opdrachtnemer dient een gebouwinformatieboek aan te leveren bij de Opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen <u>minimaal</u> te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek: • Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever; • Aanvullende afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Huisregels en veiligheidsvoorschriften; • Taakkaart en periodieke planning; • Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; • Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (volgens bestek inclusief keuringscertificaten); • Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E); • Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever worden toegepast; • Afvinklijst voor VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag) van aanwezige medewerkers; • Afvinklijst diploma's, opleidingscertificaten van aanwezige medewerkers.
41.	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen: • Verstoringen van óf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld; • Bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur; • Daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is; • Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door de Opdrachtgever worden gemeld dienen door de Opdrachtnemer te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.
Veiligheid	
42.	Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie van de Opdrachtgever, worden na gunning verstrekt zodat de Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden over de veiligheidsinstructies.

	Onder meer uit hoofde van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen. Onveilige situaties op de locatie(s) van de Opdrachtgever dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.
Schade	
43.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald.
44.	De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtgever, per eerste gelegenheid te melden aan de Opdrachtgever.
Materialen, middelen, machines en milieu	
45.	Als de Opdrachtnemer, gedurende de looptijd van het Overeenkomst, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.
46.	Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
47.	De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen ten alle tijden een nette-representatieve uitstraling te hebben.
48.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. De Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
49.	Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de Opdrachtgever vereist. De Opdrachtnemer besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel over een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en – hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften. Algemene milieuvoorschriften: • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen dient gebruik te worden gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. • Bij gebruik van doseersystemen dient gebruik te worden gemaakt van lekbakken. • Schoonmaakmiddelen dienen volgens de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) te zijn voorzien van etikettering. • Schoonmaakmiddelen die worden gebruikt moeten voldoen aan minimaal Europees Ecolabel (of daaraan gelijkwaardig). • Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) dienen te worden gebruikt met in acht neming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer. • Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen. • Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt. • De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brand dan voor

	de werkzaamheden noodzakelijk is. • Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en dienen dienovereenkomstig te worden afgevoerd. De Opdrachtnemer dient te voldoen aan nationale en Europese wet- en regelgeving. • De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van energiezuinige apparaten en milieubesparende middelen.
Kwaliteit	
50.	De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaunkamers, en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%. In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van Overeenkomstbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR-kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.
51.	Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de Opdrachtnemer op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. De Opdrachtgever verplicht de Opdrachtnemer het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen. De DKS-controles dienen op locatieniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand (12x per jaar). De Opdrachtnemer dient met de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing volgens afspraak verloopt en ook inhoudelijke informatie over geconstateerde afwijkingen c.q. trends op taakniveau. Op verzoek kan de Opdrachtgever, op ieder gewenst moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS-rapporten.
52.	Vanaf de eerste maand, na ingang van de Overeenkomst, worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd volgens NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De Kwaliteitsmetingen worden, per locatie door Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is <u>zesmaal per jaar</u>. De Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, volgens NEN 2075, dienen te worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkdag schriftelijk gerapporteerd aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient, als daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.
53.	Als tijdens een VSR-Meting op een locatie een onvoldoende in één of meerdere ruimte categorieën wordt behaald, dan treedt de volgende procedure in werking: • Leverancier zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. • Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën van de desbetreffende locatie. • Leverancier draagt de kosten van uitgevoerde hercontroles. Het adviesbureau zal de kosten voor hercontroles separaat in rekening brengen bij de leverancier. • Als het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën onvoldoende is

	bevonden, is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 5% in mindering te brengen op de maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud van desbetreffende locatie. - Als het resultaat van een tweede hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft de boeteclausule onverminderd van kracht. - Als uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de hermeting een voldoende laat zien is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud van de desbetreffende locatie. - Indien voor de derde achtereenvolgende keer (reguliere controle en 2 x hercontroles) de kwaliteit onvoldoende is, is de Fryske Marren gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de Gemeente Fryske Marren het recht geeft het totale Overeenkomst met directe ingang te beëindigen. Volgens bovenstaande is er sprake van een boeteclausule. Deze wordt toegepast, met dien verstande dat de boete ten goede moet komen aan de medewerkers en het optimaliseren van het schoonmaakresultaat. Daarom zal de opgelegde boete door de leverancier in een virtuele ontwikkelpot gestopt worden. Jaarlijks zal de gemeente De Fryske Marren samen met de leverancier bespreken wat er met de “waarde” van de ontwikkelpot gedaan kan worden. De uiteindelijke beslissing over het “doel” van de ontwikkelpot ligt bij de Gemeente Fryske Marren.
54.	Om in aanmerking te komen voor verlengingsjaren dient de Opdrachtnemer minimaal te voldoen aan de harde beloftes die benoemd staan in de beloftescan. De harde en zachte beloftes die daarin vermeld staan zijn onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst en de uitvoering van de werkzaamheden.

Eisen ten aanzien van uitvoering glasbewassing

Algemene eisen	
55.	Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier ook deel van uit.
56.	Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstroken, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstroken en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dient te worden verwijderd.
57.	Als door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd dient Opdrachtnemer dit vooraf aan de Opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken.
58.	Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat het personeel de werkzaamheden uitvoert volgens de wettelijke geldende voorschriften, zoals die onder meer staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak en Glazenwassersbranche, module Glas- en Gevelreiniging. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Daarnaast dienen alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
59.	Opdrachtnemer dient alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te treffen ter voorkoming van een

	Legionella besmetting. Deze besmetting kan bijvoorbeeld ontstaan in restwater in de gebruikte slangen.
60.	Naast persoonlijke veiligheid dient er aandacht te worden besteed aan de omgevingsveiligheid. Opdrachtnemer waarborgt de veiligheid van gebouwgebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Toegankelijke gebieden die onder het werkterrein van de reinigingswerkzaamheden zijn gelegen moeten ruim worden afgezet met duidelijk zichtbare middelen. Passanten mogen geen hinder ondervinden van water dat tijdens de werkzaamheden valt. Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke veiligheidsmiddelen- en maatregelen.
61.	Als blijkt dat voor uitvoering extra ruimte noodzakelijk is wordt in overleg met Opdrachtgever parkeergelegenheid afgezet. Te allen tijde dient te worden voorkomen dat eigendommen van gebouwgebruikers (auto's) beschadigd kunnen worden.
62.	Gemorst water dient uit veiligheidsoverwegingen direct opgeruimd te worden. Opdrachtnemer dient het werkterrein (daken, gondels en opslagruimtes) schoon te houden van afval, materiaalresten e.d.
63.	Chemisch afval dient Opdrachtnemer voor eigen rekening af te voeren.
64.	Bij felle zon in combinatie met een hoge buitentemperatuur is Opdrachtgever gerechtigd het wassen van het buitenglas en glasvliesgevel gedurende een bepaalde periode te staken, in verband met het te snel opdrogen van de residuen. Bij temperaturen onder het vriespunt mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden.
65.	Het betreden van de daken mag uitsluitend geschieden via de daartoe aangelegde looppaden. Schade voortvloeiend uit het onjuist gebruik van de daken wordt door Opdrachtgever op Opdrachtnemer verhaald.
66.	Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.
67.	Werkmaterialen dienen bij (tijdelijke) onderbreking van de werkzaamheden veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers opgeborgen te worden.
68.	Het eten, drinken en roken tijdens het uitvoeren van het werk is niet toegestaan.
69.	Gebruik van technische ruimten als eetgelegenheid c.q. pauzeruimte is niet toegestaan.
70.	Bij gebruik van pauzeruimten dient personeel van Opdrachtnemer geen beschermingsmiddelen achter te laten in de ruimte en de ruimte bij het verlaten schoon op te leveren.
Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	
71.	Onder meer uit hoofde van de veiligheid is Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor het personeel dat op de locatie wordt ingezet. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. Opdrachtnemer houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.
72.	Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal Opdrachtgever daartoe geëigende controle-instanties informeren. De opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.
Eisen oplevering van de glasbewassing	
73.	De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dient te worden ondertekend.
74.	De termijn waarbinnen het werk moet worden opgeleverd kan door beide Partijen worden verlengd. Dit dient tussen Partijen schriftelijk te worden bevestigd.
Eisen voor het gebruik van gevelinstallatie	
75.	Aanwezige gevelinstallaties mogen niet worden gebruikt als de weersomstandigheden dit niet toelaten. De voorschriften van Opdrachtnemer van de gevelinstallatie zijn hierbij leidend.

76.	Bij gebruik van de gevelinstallatie dient vooraf het logboek te worden getekend, storingen dienen direct te worden gemeld, schade door ondeskundig gebruik of moedwillige vernieling worden, indien aantoonbaar, verhaald op de gebruiker. Voordat Opdrachtnemer gebruik maakt van de aanwezige installaties, dient samen met Opdrachtgever de aanwezige situatie aangaande toegang en gebruik te worden beoordeeld.
77.	De gevelinstallatie mag pas worden betreden na akkoord van de daartoe bevoegde functionaris van Opdrachtgever. Gebruik van de gevelinstallatie mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient met legitimatie aantoonbaar te zijn.
78.	Bij het verlaten van de gevelinstallatie dient deze in de start- c.q. rustpositie op het dak te worden teruggeplaatst. De sleutels mogen nooit in de installatie achter blijven. Daarnaast dient de stroom te worden afgekoppeld, de kabels te worden opgeruimd en de gondels te worden vergrendeld aan de rails (als deze voorziening aanwezig is).
79.	Het verplaatsen van de gevelinstallatie met als doel de bereikbaarheid te vergroten door middel van het afzetten aan de gevel is ten strengste verboden.
80.	De keuringsrapporten van alle gevelinstallaties zijn ter inzage bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht preventief onderhoud en periodieke keuringen te laten uitvoeren; klachten en/of verstoringen zullen na melding van Opdrachtnemer direct aan onderhoudende partij worden gemeld met de vraag deze zo snel mogelijk te laten verhelpen.
81.	Bij gebruik van de gevelinstallatie dient iedere uitvoerende individueel geborgd te zijn aan de daarvoor aangebrachte borgingspunten op het dak. Dit dient plaats te vinden met goedgekeurde vallijnen, persoonlijke harnasgordels en bevestigingshaken.
82.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte en werkt volgens de bedienings- en veiligheidsvoorschriften die gelden voor het gebruik van de gevelinstallaties. De registers liggen ter inzage bij Opdrachtgever. Sleutels voor de installatie zijn bij Opdrachtgever af te halen. De sleutels dienen aan het einde van elke werkdag weer te worden ingeleverd.
Gebruik van de hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen	
83.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voorzieningen zoals een hoogwerker.
84.	Inzet van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient aantoonbaar volgens de geldende regels plaats te vinden. Een kopie van het keuringsbewijs dient op verzoek te kunnen worden getoond.
85.	Het gebruik van hoogwerker en overige bereikbaarheidsvoorzieningen dient overeenkomstig de voorschriften te worden uitgevoerd. Alle benodigde voorzieningen welke door de Opdrachtnemer worden toegepast dienen eveneens te voldoen aan de eisen van de Arbeidsinspectie en is de NEN 2484 van toepassing.
86.	Een hoogwerker moet voorzien zijn van een plaat waarop de maximale gebruikslast staat vermeld. Deze maximale gebruikslast mag nooit worden overschreden. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met de maximale vloerbelasting van de hoogwerker. Gebruik van de hoogwerker mag alleen door daarvoor bevoegde glazenwassers, een en ander dient middels legitimatie aantoonbaar te zijn.
87.	Voor het werken met hoogwerkers in de buurt van bovenleidingen (treinen en trams) gelden strenge veiligheidsvoorschriften. De hoogwerker dient in deze gevallen geaard te zijn.